

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

I. Informacje ogólne

Niniejsze warunki gwarancji są podstawą roszczeń Klienta wskazana w karcie gwarancyjnej, producent, gwarantuje właścicielowi (Klientowi) bezawaryjną pracę sprzedanych central wentylacyjno- klimatyzacyjnych zwanych dalej urządzeniami

II. Okres gwarancji

1. Gwarancja na urządzenia wynosi 18 miesięcy od daty uruchomienia urządzenia, lecz nie później niż 2 lata od daty sprzedaży.
2. Warunkiem uznania gwarancji jest wykonanie dwóch przeglądów technicznych w roku, pierwszy przed sezonem chłodniczym i drugi przed sezonem grzewczym, przez autoryzowany serwis HVAC RATHERM, a zlecenia należy kierować elektronicznie do Ratherm sp. z o.o. pod adres: info@ratherm.pl , rz@ratherm.pl , ps@ratherm.pl

III. Zakres gwarancji

1. Producent według własnego uznania wymieni urządzenie lub ich wadliwe części albo naprawi je w miejscu zamontowania lub innym miejscu, po odesłaniu do naprawy.
2. W przypadku realizacji świadczenia gwarancyjnego w miejscu zamontowania urządzenia w kraju siedziby producenta, producent pokryje koszty transportu pracowników autoryzowanego serwisu oraz transportu części zamiennych wyłącznie w promieniu 300 km od siedziby serwisu na terenie tego kraju.
4. Świadczenie gwarancyjne nie zmienia terminu gwarancji, gwarancja na wymienione części kończy się z upływem terminu gwarancji na urządzenie.
5. Odpowiedzialność producenta z tytułu rękojmi za wady urządzeń zostaje wyłączone.
6. Niniejsze warunki gwarancji wiążą strony wszelkich umów związanych z urządzeniami, o ile za zgodą producenta umowa nie stanowi inaczej.

IV. Gwarancją nie są objęte:

1. Części urządzeń ulegające normalnemu zużyciu, materiały eksploatacyjne (filtry, uszczelki, paski klinowe, żarówki, bezpieczniki, łożyska itp.)
2. Uszkodzenia niezawinione przez producenta oraz wady urządzeń powstałe z innych przyczyn niż tkwiące w urządzeniach.
3. Uszkodzenia urządzeń wynikłe z wpływu otoczenia, niewłaściwego transportu i składowania.
4. Uszkodzenia mechaniczne wynikające z niewłaściwej obsługi i eksploatacji urządzenia.
5. Urządzenia, których montaż nie był zrealizowany przez Autoryzowany Serwis HVAC RATHERM lub realizowany był w warunkach niezgodnych z DTR.
6. Urządzenia, których rozruch, podłączenie agregatu dostarczonego przez Ratherm lub obsługę techniczną wykonywały osoby nie posiadające uprawnień wystawianych każdorazowo przez Producenta. Dotyczy urządzeń wyposażonych w agregat chłodniczy Ratherm i/lub nagrzewnicę gazową.
7. Urządzenia, w których dokonano modyfikacji, zmiany parametrów pracy, naprawy lub wymiany części urządzeń bez pisemnej zgody producenta.
8. Uszkodzenia i wady w obudowie i elementach konstrukcyjnych, które nie mają wpływu na funkcjonalność i prawidłową pracę urządzeń.
9. Uszkodzenia i wady urządzeń wynikłe z zastosowania i eksploatacji niezgodnych z projektem budowlanym/wykonawczym.
10. Urządzenia, których zakup nie został finansowo rozliczony z Ratherm, w tym usługi dodatkowe.

V. Producent nie ponosi odpowiedzialności za

1. Szkody spowodowane postojami urządzeń w okresie oczekiwania na świadczenie gwarancyjne.
2. Wszelkie szkody w innym niż urządzenia majątku Klienta.

VI. Reklamacje

1. Reklamacje należy zgłaszać telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@ratherm.pl, na telefon serwisu lub adres zamieszczony na stronie internetowej producenta lub na naklejce umieszczonej na centrali. Zgłoszenie reklamacji musi zawierać numer seryjny urządzenia, miejsce zamontowania urządzenia, telefon kontaktowy oraz o ile jest to możliwe krótki opis usterki.

VII. Świadczenie gwarancyjne

1. Świadczenia wynikające z niniejszej gwarancji zostaną zrealizowane do 14 dni od daty zgłoszenia. W wyjątkowych wypadkach termin ten może być wydłużony, w szczególności, gdy świadczenie gwarancyjne wymaga sprowadzenia części lub podzespołów od poddostawcy oraz w przypadku uniemożliwienia pracy serwisu na skutek złych warunków atmosferycznych.
2. Części, które serwis wymontuje z urządzenia w ramach świadczenia gwarancyjnego i zastąpi je nowymi, przechodzą na własność producenta
3. Koszty wynikłe z powodu nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego lub przerwania pracy serwisu na życzenie Klienta ponosi Klient.
4. Producent ma prawo odmówić wykonania świadczenia gwarancyjnego w przypadku, gdy Klient wstrzymuje się z zapłatą za urządzenie lub wcześniejszą usługę serwisową.
5. Klient zobowiązany jest do współdziałania z pracownikami technicznymi HVAC RATHERM przy realizacji świadczenia gwarancyjnego wykonywanego w miejscu zamontowania urządzenia poprzez:
 - a) umożliwienie w odpowiednim czasie dostępu do urządzenia.
 - b) przedstawienie dokumentów dostarczonych razem z urządzeniem.
 - c) podjęcie działań koniecznych do ochrony osób i rzeczy oraz przestrzeganie przepisów BHP w miejscu realizacji świadczenia gwarancyjnego.
 - d) zapewnienie możliwości rozpoczęcia pracy natychmiast po przybyciu serwisu i jej realizacji bez zbędnej zwłoki.
 - e) nieodpłatne zapewnienie wszelkiej możliwej pomocy przy realizacji świadczenia (np. udostępnienie źródła energii elektrycznej lub oświetlenia miejsca realizacji świadczenia).
6. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odebrania i potwierdzenia wykonania świadczenia gwarancyjnego na dokumencie Karta Serwisowa. W przypadku wątpliwości co do jakości lub kompletności wykonania świadczenia gwarancyjnego, Klientowi przysługuje prawo złożenia zażalenia.